

- Porcentaje de instalaciones que se pueden reservar vía web.
- Número de quejas y reclamaciones anuales sobre la disponibilidad de reservas.
- Grado de satisfacción con la calidad de las instalaciones deportivas (1 a 5).
- Número de quejas y reclamaciones anuales recibidas referidas al estado de las instalaciones deportivas.
- Grado de satisfacción con la oferta de actividades dirigidas y de uso libre tanto de mañana como de tarde (1 a 5).

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

El Servicio de Deportes de la ULL dispone de un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del cual el usuario puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Puede hacernos llegar sus reclamaciones, quejas y sugerencias presentando un escrito simple u hoja de reclamación dirigido al director del Servicio de Deportes de la ULL en los buzones de sugerencias ubicados en las propias instalaciones o en el Registro General de la ULL, por correo electrónico a deportes@ull.es, o mediante el buzón de sugerencias virtual disponible en la Web. Recibirá contestación en un plazo máximo de 7 días.

También puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la participación en encuestas de satisfacción realizadas por el servicio y que serán publicadas en la Web.

Datos identificativos

Dirección:

Polideportivo Central, Planta Alta
Avda. Ángel Guimerá Jorge, 3. C.P. 38207
San Cristóbal de La Laguna
S/C de Tenerife. Islas Canarias.
España

Teléfono: 922 31 99 00

Fax: 922 31 99 01

E-mail: deportes@ull.es

Horario de atención al público

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas

Horario de uso de las instalaciones

De lunes a viernes de 08:00 a 23:00 horas
Sábados: De 09:00 a 22:00 horas
Domingos y Festivos: de 09:00 a 14:00 horas

Web: <http://www.deportes.ull.es>

Servicio de Deportes
Vicerrectorado de Servicios Universitarios

ULL

Universidad
de La Laguna

ULL

Universidad
de La Laguna

Servicio de Deportes de la
Universidad de La Laguna



Carta
de Servicios

Última revisión Noviembre de 2011

ULL
SDU
SDU

Funciones y fines

Misión:

El Servicio de Deportes de la Universidad de La Laguna (SDULL) organiza la oferta práctica, educativa y formativa de las actividades físico-deportivas, dirigida a los miembros de la comunidad universitaria, y a toda la sociedad en general; fomentando la participación y adaptando la oferta de actividades e instalaciones a la demanda existente en los distintos campos de la actividad física y el deporte, al objeto de contribuir a la educación integral de la persona y favorecer su estado de bienestar.

Visión:

Convertirnos en un referente de la gestión deportiva en Canarias, consolidando la calidad de nuestros programas de actividades físicas y deportivas en todos sus ámbitos, destinando recursos para modernizar y mejorar cuantitativa y cualitativamente nuestras instalaciones, que nos permita seguir caminando hacia la búsqueda de la excelencia en los servicios que prestamos a la comunidad universitaria y a toda la sociedad en general.

Normativa

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Reglamento de Régimen Interior del Servicio de Deportes (Junta de Gobierno de la Universidad de La Laguna, 10 de Febrero de 2000).
- Directrices de uso y funcionamiento del Servicio de Deportes (Comisión Delegada de Junta de Gobierno de Educación Física y Deportes, 2000).
- Normativa interna de uso de las instalaciones deportivas universitarias vigente para cada curso académico, publicada en la web del Servicio de Deportes, y disponible para todos los usuarios en nuestras oficinas.

Servicios que se ofrecen al usuario

Actividades Deportivas: más de 25 actividades diferentes, tanto de deportes convencionales o federados, como actividades de cuerpo-mente, lúdicas y de deporte para todos. Todas ellas dirigidas por un monitor/a.

Reservas de instalaciones: disponibilidad de alquilar distintos espacios, a través de la Web, para la práctica deportiva.

Cesión de instalaciones y material: cesión de determinados espacios de juego y materiales para el uso individual o en grupo, en función de la ocupación. La solicitud y autorización se realiza personalmente en el Servicio.

Acciones Formativas: cursos teórico-prácticos, CLE, y acciones formativas relacionadas con el deporte y los hábitos de vida saludable.

Competiciones: competiciones internas, Trofeo Rector y Campeonatos de España Universitarios.

Acupuntura y Fisioterapia: servicio especializado orientado a la mejora de salud y como complemento a la actividad física.

Becas Deportivas: convocatorias de becas y subvenciones para deportistas de alto nivel, y medallistas en los Campeonatos de España Universitarios.

Nuestros compromisos

- Lograr un nivel de satisfacción percibido por el usuario respecto a la calidad de la oferta de actividades igual o mayor a 3 en una escala de 1 a 5.
- Lograr un nivel de satisfacción percibido por el usuario respecto a la calidad del equipo docente igual o mayor a 3 en una escala de 1 a 5.
- Accesibilidad a la reserva de todas nuestras instalaciones mediante web con disponibilidad de 24 horas y presencialmente en horario de atención al público.
- Lograr un nivel de satisfacción percibido por el usuario respecto a la accesibilidad de las reservas de las instalaciones deportivas igual o mayor a 3 en una escala de 1 a 5.
- Lograr un nivel de satisfacción percibido por el usuario respecto a la calidad de las instalaciones donde se desarrollan sus actividades igual o mayor a 3 en una escala de 1 a 5.
- Garantizar una oferta de actividades y servicios que incluyan sesiones dirigidas u horas de uso libre, tanto en horario de mañana como en horario de tarde, para facilitar la conciliación de la actividad deportiva con la académica.

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Grado de satisfacción con la oferta de actividades (1 a 5).
- Número de quejas anuales referidas a la oferta de actividades.
- Grado de satisfacción con la calidad del equipo docente (1 a 5).
- Número de quejas anuales recibidas referidas a la calidad del equipo docente.